

LIBERTY SEGUROS



Manual de Instruções

**Diretório de Serviços
Operacionais**

Histórico de Alterações da Documentação

Versão do Documento	Data da Elaboração	Modificado por	Observações
1.0	08/01/2015		Inicial
1.1	09/01/2015		Serviços Disponíveis para o Corretor
1.2	30/03/2015		Serviços Disponíveis para o Corretor
1.3	09/07/2015		Serviços Disponíveis para o Corretor

Sumário

Sumário	2
1. Como acessar	3
2. Visão Geral	4
3. Minhas Solicitações	9
4. Nova Solicitação.....	10
5. Ajuda	Erro! Indicador não definido. 3

1. Como acessar

Para acessar o **Diretório de Serviços Operacionais**, basta acessar o site **Meu Espaço Corretor**. Lá você terá 3 formas para acessar o DSO.

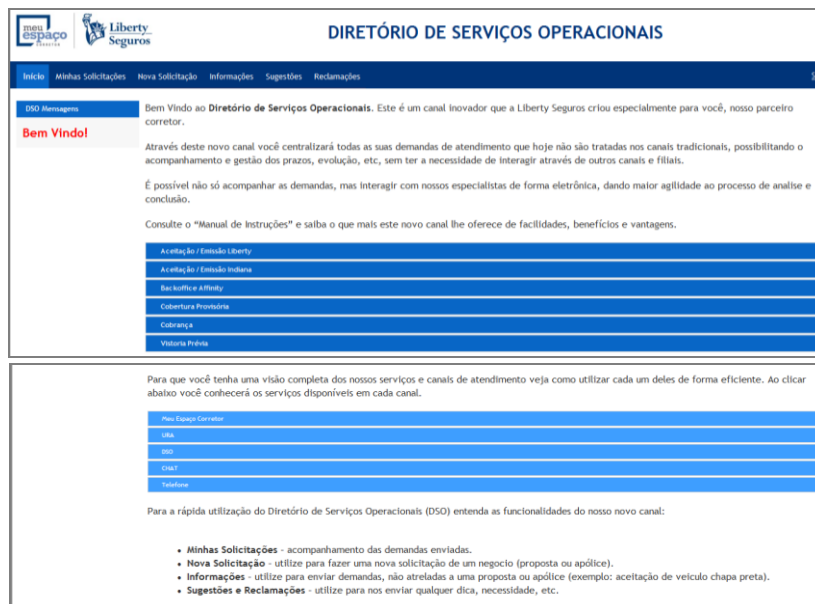
The screenshot shows the 'meu espaço corretor' website. The top navigation bar includes the Liberty Seguros logo and a 'Dica ao corretor' banner. The main content area is divided into several sections:

- Acesso Rápido:** A sidebar on the left with links to Apólices, Comissões, Parcelas, Cotador Commercial Lines, and Cotador Personal Lines.
- Minhas Pendências:** A section with links to Apólices Canceladas, Apólices a Emitir, Apólices a Vencer, Comunicados e Circulares, Mensagens Para Você, Parcelas Vencidas, Propostas em Aberto, Propostas Declinadas, Sinistros, and Renovação.
- Minhas Consultas:** A section with links to Institucional and Treinamentos.
- Atendimento:** A section with links to Helpdesk, Tire suas Dúvidas, Chat Serviços, and Ligue via Skype.
- DSO (Diretório de Serviços Operacionais):** A central section with a pie chart showing 'Apólices canceladas nos últimos dias' (80% by Seguradora, 10% by Sinistro, 10% by Solicitação do Segurado). Below the chart is a dropdown menu labeled 'Escolha a Informação: Apólices Canceladas'.
- Clientes com apólices canceladas nos últimos 7 dias:** A table listing client names and policy numbers.
- Produtos e Serviços:** A section with a message 'Não há informações disponíveis no momento.'

Three numbered arrows indicate the access path: 1 points to the DSO icon in the top navigation bar, 2 points to the DSO icon in the 'Atendimento' section, and 3 points to the DSO icon in the 'Atendimento' section.



Após clicar no Link Diretório de Serviços Operacionais, o Navegador abrirá uma **Nova Guia**, no qual você será direcionado para o DSO.



2. Visão Geral

Lista dos serviços disponíveis no **DSO**.

Aceitação / Emissão Affinity	Reanálise de Proposta Declinada Affinity
	Endosso Affinity
	Viabilizar Cotação Affinity
	Dispensa ou Vínculo de Vistoria Prévia Affinity
	Central de Bônus
	Segunda Via Kit Segurado
Aceitação / Emissão Indiana	Envio de Documentos para análise de Proposta Pendente
	Central de Bônus
	Apoio Técnico Indiana (ex Tec auto)
	Cotação / Emissão Manual Indiana
	Segunda Via Kit Segurado
Aceitação / Emissão Liberty	Vínculo de Teleoc em proposta
	Central de Bônus
	Endosso Caminhão
	Vida Emissão Individual

Aceitação / Emissão Liberty	Segunda Via Kit Segurado
	Reanálise de Proposta Declinada Auto
	Rastreador - Análise (Auto e Caminhão)
	Cálculo de Exceções Auto Perfil
	Endosso Cancelamento Auto Consciente

Backoffice Affinity	Cancelamento de Apólice Affinity
	Renovação Automática
	Contato com Segurado - Endosso e Renegociação
	Contato com Segurado - Cotação e Renovação

Cobertura Provisória	Caminhão
	Auto Exclusivo
	Frota
	Auto

Endosso Residencial	Endosso Residencial de Cancelamento por Solicitação do Segurado
	Endosso Residencial Endereço de Correspondência
	Endosso Residencial Cláusula Beneficiária
	Reanálise de Proposta Declinada Residência
	Endosso Residencial
	Fiança Locatícia Faturável Residencial Status Verde
	Fiança Locatícia Faturável Residencial Status Amarelo
	Fiança Locatícia Faturável Comercial
	Fiança Locatícia Faturável Envio de Base
	Endosso Residencial de Cancelamento por Outras Razões

Endosso Transportes	Gerenciamento de Risco
	Limite Máximo de Garantia
	Prêmio Mínimo
	Taxa
	Inclusão/Exclusão de Cobertura/Cláusula
	P.O.S
	Cancelamento de Apólice
	Comissão
	Inclusão/Exclusão Beneficiário/Sub Grupo
	Inclusão/Exclusão DDR
	Outros

Sinistro Máquinas Agrícolas	Máquinas Agrícolas
------------------------------------	--------------------

Cobrança	Aglutinação de créditos
	Alteração da data de vencimento das parcelas
	Alteração de dados bancários
	Baixa de parcelas para lucros e perdas
	Comissão - alteração da conta do corretor
	Comissão - dados não localizados
	Comissão - impressão de extrato
	Conciliação bancária
	Declaração de não sinistralidade
	Devolução de crédito
	Devolução tele-oc
	Estorno de quitação
	Inconsistência de débito em conta
	Pagamento efet. Parcela em aberto com comprov.
	Pesquisa de débito indevido
	Rateio com quitação de parcela
	Reabilitação com pagamento localizado
	Reabilitação de apólice
	Reprogramação de parcelas
	Restituição crédito em conta rejeitada
	Vínculo de parcela - pagto localizado
	Ordem de Pagamento
	Alteração de data - cheque pré-datado
	Cadastro de agência bancária
	Carta de anuência
Rastreadores	Ocorrência de danos
	Atualização de contatos
	Termos de garantia
	Não há vaga na agenda
	Mau atendimento do instalador
	Mau atendimento do operador
	Solicitação de revisão
	Solicitação de retirada
	Qualidade
	Confirmação de instalação
	Endosso de correção de chassis
	Prorrogação de data limite
Vistoria Prévia	Reagendamento
	Exclusão de avarias
	Agendamento Auto Exclusivo
	Agendamento Endosso Caminhão
	Agendamento Frota

Informação	Aceitação Liberty
	Vistoria Prévia
	Affinity
	Cobrança
	Solicitação de Cobertura Provisória

Sugestão	Produtos
	Sinistro
	Chat Pós Vendas
	Chat Sinistro
	Fidelização
	Pós Vendas
	Telemarketing
	Cancelamento
	Corretor / Concessionária
	Filial
	Assistência 24 horas

Reclamação	Emissão
	Vistoria Prévia
	Marketing
	Sinistro
	Chat Pós Vendas
	Chat Sinistro
	Fidelização
	Pós Vendas
	Telemarketing
	Cancelamento
	Corretor / Concessionária
	Filial
	Assistência 24 horas

Ao Acessar o Diretório de Serviços Operacionais, você conseguirá verificar na página inicial **(Menu Início)** todos os Serviços que estão disponibilizados neste novo Canal de Atendimento.



DIRETÓRIO DE SERVIÇOS OPERACIONAIS

DSO Mensagens
Bem Vindo!

Bem Vindo ao **Diretório de Serviços Operacionais**. Este é um canal inovador que a Liberty Seguros criou especialmente para você, nosso parceiro corretor.

Através deste novo canal você centralizará todas as suas demandas de atendimento que hoje não são tratadas nos canais tradicionais, possibilitando o acompanhamento e gestão dos prazos, evolução, etc, sem ter a necessidade de interagir através de outros canais e filiais.

É possível não só acompanhar as demandas, mas interagir com nossos especialistas de forma eletrônica, dando maior agilidade ao processo de análise e conclusão.

Consulte o "Manual de Instruções" e saiba o que mais este novo canal lhe oferece de facilidades, benefícios e vantagens.

- Aceitação / Emissão Liberty
- Aceitação / Emissão Indiana
- Backoffice e Affinity
- Cobertura Provisória
- Cobrança
- Vistoria Prévia

Basta clicar em cada uma das caixas para verificar o que poderá ser feito por assunto.

Além disso, está disponível uma relação contendo todos os serviços que podem ser feitos separados por canal, ou seja, o que podemos fazer no Meu Espaço Corretor, URA, Chat, DSO e Telefone. Para visualizar a relação dos serviços, basta clicar sobre as caixinhas com o nome dos Sistemas.

Para que você tenha uma visão completa dos nossos serviços e canais de atendimento veja como utilizar cada um deles de forma eficiente. Ao clicar abaixo você conhecerá os serviços disponíveis em cada canal.



Meu Espaço Corretor
URA
DSO
CHAT
Telefone

Para a rápida utilização do Diretório de Serviços Operacionais (DSO) entenda as funcionalidades do nosso novo canal:

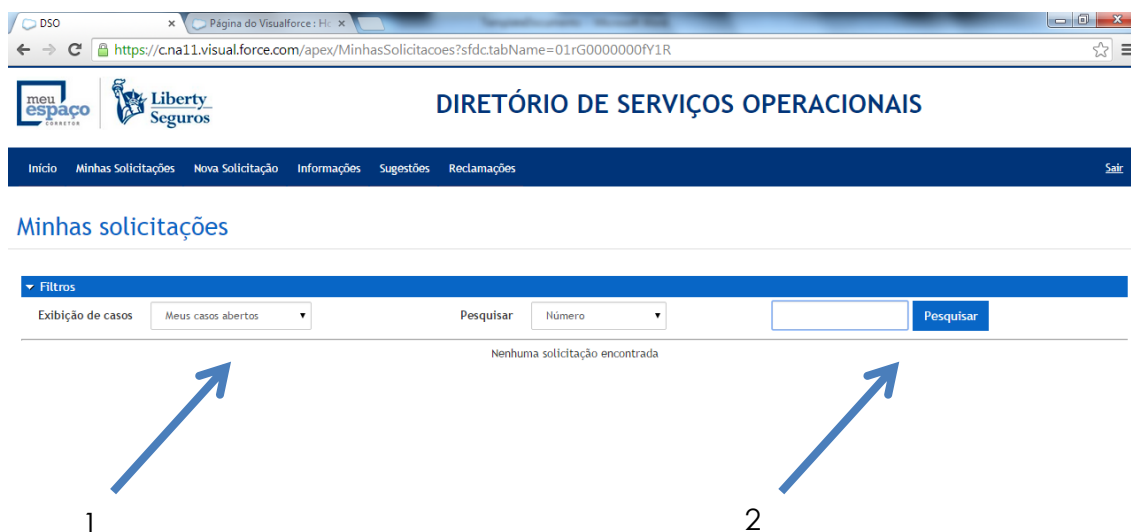
- **Minhas Solicitações** – acompanhamento das demandas enviadas.
- **Nova Solicitação** – utilize para fazer uma nova demanda de um negócio (proposta ou apólice)
- **Informações** – utilize para enviar demandas, não atreladas a uma proposta ou apólice (exemplo: aceitação de veículo placa preta).
- **Sugestões e Reclamações** - utilize para nos enviar qualquer dica, necessidade, etc.
- **Formulários** – em caso de frota há formulários prontos para o preenchimento e envio via DSO.

Na página de início, você também terá acesso a Mensagens Importantes, ou seja, toda vez que a Liberty quiser comunicar alguma coisa relacionado a Central de Atendimento, será postado nesta área, agilizando o trabalho e evitando desperdícios de tempo.



3.Minhas Solicitações

Ao clicar sobre este Menu, você terá acesso a página no qual será possível verificar todos os Protocolos de Atendimento aberto e encerrados, além de visualizar as informações e interagir conosco.



1. Exibição de Casos: Nesta lista, possuímos 4 opções:
 - Meus Casos Abertos: Ao selecionar esta opção consigo filtrar todos os casos que o meu usuário inseriu no sistema
 - Meus Casos Fechados: Ao selecionar esta opção, consigo filtrar todos os casos que meu usuário inseriu e esta encerrado, ou seja, já foi atendido pela Liberty
 - Todos os Casos Abertos: é possível nesta opção, trazer todos os casos no qual foram abertos pelo meu usuário ou qualquer outro usuário do Corretor.

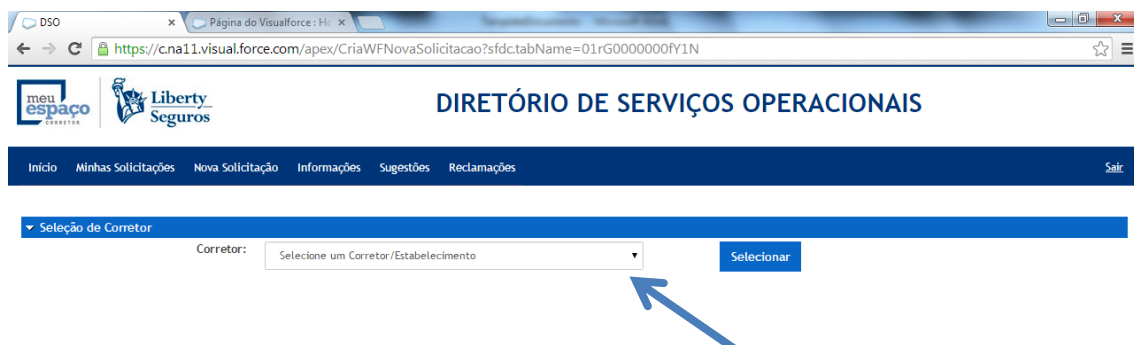
- Todos os Casos Fechados: é possível verificar todos os casos que a Corretora abriu e a Liberty já finalizou.
2. Pesquisar: Para qualquer das opções escolhida no item 1, podemos efetuar um filtro, no qual selecionamos qual opção desejamos filtrar, digitamos o número do wf e clicamos no botão pesquisar.

4. Nova Solicitação

O Conceito aplicado a este Menu é exatamente o mesmo para os demais menus **Informações, Sugestões e Reclamações**.

Importante: O ícone de **NOVA SOLICITAÇÃO** deve ser usada quando precisar de algum serviço relacionado a uma proposta ou apólice e o ícone **INFORMAÇÃO**, quando precisar de algum dado, pois ainda não tem uma proposta ou apólice – por exemplo: algum enquadramento não disponível, uma regra de aceitação, etc.

Ao clicar em Nova Solicitação, o primeiro passo, será escolher qual o Estabelecimento deseja abrir o caso. Corretores que possuem um único estabelecimento terá que escolher da mesma forma e clicar no botão Selecionar.



Após selecionar o Estabelecimento, basta escolher o Tipo e Subtipo da solicitação ou da Informação, Reclamação ou Sugestão e cadastrar as informações.

DSO x Página do Visualforce: H- x
https://cna11.visual.force.com/apex/selecionacorretorestabelecimento

DIRETÓRIO DE SERVIÇOS OPERACIONAIS

Início Minhas Solicitações Nova Solicitação Informações Sugestões Reclamações Sair

▼ Registro de Solicitação

Nome do Corretor /0001

Tipo Seleccione um tipo

Subtipo Seleccione um subtipo

DSO x Página do Visualforce: H- x
https://cna11.visual.force.com/apex/selecionacorretorestabelecimento

DIRETÓRIO DE SERVIÇOS OPERACIONAIS

Início Minhas Solicitações Nova Solicitação Informações Sugestões Reclamações Sair

▼ Registro de Solicitação

Nome do Corretor 2/0001

Tipo Aceitação / Emissão Indiana

Subtipo Apoio Técnico Indiana (ex Tec auto)

Motivo Seleccione um motivo

▼ Deseja acompanhar o caso?

Email de Acompanhamento do caso emissao@vrseguros.com.br

▼ SLA

Prazo de Conclusão 12/01/2015

▼ Detalhes da Solicitação

Motivo da solicitação

Nome do solicitante

Telefone 1

Cancelar Salvar

Os Campos com a marcação em **vermelho** são campos obrigatórios.

O Campo **E-mail de Acompanhamento do Caso** será o endereço de e-mail que o Corretor deverá informar para receber a atualização do Protocolo.

O Campo já vem preenchido com o e-mail da corretora, mas pode ser alterado por outro e-mail caso haja necessidade.

Todas as vezes que a Liberty inserir comentários, enviar arquivos ou finalizar o protocolo, você será notificado através deste e-mail.

Após preencher as informações e salvar a solicitação, o sistema abrirá uma tela com as informações registradas no caso.

Caso 00630728

Detalhes do Caso

Anexar arquivo Novo comentário

Dados da Solicitação

Número do caso	00630728	Nome do Corretor	
Status	Aberto	Prazo de Conclusão	09/01/2015

Informações da Solicitação

Tipo Workflow	Aceitação / Emissão Liberty	Nome do contato	Usuário Portal
Sub Tipo Workflow	Emissão Vida	Motivo Workflow	
Email de Acompanhamento do Caso	lucia@libertyseguros.com.br		

Detalhes da Solicitação

Número Apólice	111111
CPF	28.3 78
Nome do segurado	Fernando
Motivo da solicitação	Teste de V/F. Favor desconsiderar
Tipo de Endosso	Alteracao Placa/Chassi
Demonstrativo / Anexo	

Resolução

Resolução

Anexos

Nenhum registro para exibir

Comentários

Ações	Comentário	Criado em	Criado por
Excluir Editar	teste de comentario publico	07/01/2015 16:36	
	comentario teste	07/01/2015 16:13	Usuario Portal

No topo da página, o sistema trará o número do protocolo, como o exemplo, 630728. E nesta mesma página será possível incluir arquivos anexos ou algum novo comentário necessários para resolução do problema. Para isto, basta clicar nos botões **Anexar arquivo ou Novo Comentário** na parte superior.

Todo o comentário e arquivo serão visualizados na parte inferior do formulário e na seção Resolução, caso o caso tenha sido atendido pela Liberty, será possível visualizar a resposta.

5. Ajuda



DIRETÓRIO DE SERVIÇOS OPERACIONAIS

InícioMinhas SolicitaçõesNova SolicitaçãoInformaçõesSugestõesReclamaçõesManual de InstruçõesFormuláriosSair

▼ Registro de Solicitação

Nome do Corretor

Tipo

Cobrança▼

Subtipo

Devolução de crédito▼

Motivo

Selecione um motivo▼

Ajuda

Utilize esta solicitação para os casos em que o segurado, tiver algum valor a receber (restituição, pagamento a maior e outros), será necessário colocar o número da agência e conta do segurado para a devolução, não será possível devolver o valor em qualquer outra conta que não seja do segurado.

▼ Deseja acompanhar o caso?

Email de Acompanhamento do caso

mapa@mapaseguros.com.br

▼ SLA

Prazo de Conclusão

17/07/2015

▼ Detalhes da Solicitação

Motivo da solicitação

Ao selecionar o tipo de serviço automaticamente, a ajuda será apresentada explicando a utilização de cada serviço.

Em caso de problemas técnicos, favor acionar o Helpline.